Projet Professionnel Personnel Octobre 2004

Élèves bibliothécaires Cycle L

La valorisation des périodiques électroniques au SCD de Bretagne Occidentale

Dossier d'aide à la décision

Virginie EVEN

Sous la direction de Jean-Paul Roux-Fouillet
Professeur associé ENSSIB

Conseiller professionnel
Legrand Jean-Paul
Bibliothécaire
SCD Rennes I

Correspondant d'établissement
Floch Emmanuelle
Conservateur, directrice-adjointe
SCD de Bretagne Occidentale



Résumé :

Dans le contexte de l'arrivée récente des périodiques électroniques dans les collections du SCD de Bretagne Occidentale, il nous a été demandé d'envisager des actions pour faire connaître ce nouveau support aux usagers du SCD et pour leur offrir des conditions optimales d'utilisation. Il s'agissait donc de réfléchir à la valorisation des périodiques électroniques dans leur globalité.

Descripteurs :

- Périodiques électroniques
- Communication
- Bibliothèques – Formation des utilisateurs – France
- Portails – Internet

Remerciements

Je tiens à remercier pour leurs conseils et leur disponibilité Mme Floch, M. Roux-Fouillet et M. Legrand.

Mes remerciements vont également aux personnes qui m'ont accueilli lors des stages effectués pendant cette année de formation.

Sommaire

Introduction

L'arrivée d'Internet a bouleversé les pratiques de communication scientifique, en accélérant fortement le processus de communication entre les chercheurs. Le périodique électronique est un des éléments incontournables de ce changement des pratiques informationnelles des scientifiques.

Le périodique électronique prend une place de plus en plus importante au sein des universités françaises et de leurs Services Communs de la Documentation (SCD). L'arrivée de ce nouveau support dans les collections des SCD est massif et bouleverse quelque peu les pratiques documentaires de ces derniers.

Depuis le mois de décembre 2003, le SCD de l'Université de Bretagne Occidentale a commencé à souscrire des abonnements auprès d'éditeurs de bouquets de périodiques électroniques. L'arrivée, un peu tardive, des périodiques électroniques à l'Université de Bretagne Occidentale représente un investissement financier et humain conséquent pour le SCD. Celui-ci souhaite donc que ce nouveau support trouve pleinement sa place au sein des collections.

Ainsi, l'étude qui nous a été confiée consiste à examiner comment valoriser les périodiques électroniques au sein des collections du SCD.

De fait, il s'agit d'envisager, en fonction des contraintes spécifiques au SCD de Bretagne Occidentale, contraintes budgétaires et humaines notamment, des actions pour faire connaître ce nouveau support et offrir des conditions optimales d'utilisation.

Le SCD venant de s'engager dans cette réflexion sur la valorisation des périodiques électroniques, il nous a été demandé d'étudier ce dossier et de formuler des propositions, propositions qui viendront aider la direction du SCD dans ses choix. C'est pourquoi notre travail comporte la description du contexte, l'analyse puis l'étude, en trois parties, du dossier et une proposition pour le suivi de ce dossier.

Partie 1 Le contexte

Nous présenterons d'abord l'Université de Bretagne Occidentale, puis le Service Commun de la Documentation.

1. L'Université de Bretagne Occidentale (UBO)

Créée en 1970, l'Université de Bretagne Occidentale (UBO) est une université pluridisciplinaire, ayant des missions de formation initiale, continue et d'apprentissage. Elle dispense également des formations professionalisantes, en relation avec le contexte économique de la région, contexte fortement déterminé par les activités agricoles et maritimes.

L'UBO est très éclatée géographiquement : ses vingt et une composantes sont implantées dans quatre villes (Brest, Plouzané, Quimper et Morlaix) et dans plusieurs sites pour trois de ces villes (3 sites à Brest, 2 sites à Plouzané et 2 sites à Quimper).

Elle est organisée autour de six Unités de Formation et de Recherche (UFR), dix-sept écoles et instituts de recherche et d'enseignement, trois écoles doctorales[1] et un pôle universitaire, le pôle Pierre Jakez Hélias à Quimper. Les six UFR sont les suivants : lettres et sciences sociales (4215 étudiants) ; droit, économie et gestion (1915 étudiants) ; médecine (1919 étudiants) ; odontologie (99 étudiants) ; sciences et techniques (2487 étudiants) ; sport et éducation physique (870 étudiants). L'UBO a accueilli 16 762 étudiants pour l'année universitaire 2003-2004.

Ses activités de recherche principales sont centrées sur les sciences de la mer et l'agro-alimentaire.

Elle emploie 788 enseignants et 470 personnels IATOS.

L'université est partie prenante de deux projets : celui de l'université numérique de Bretagne[2] et celui du Réseau des Universités de l'Ouest Atlantique (RUOA)[3].

---

[1]La liste détaillée des écoles, instituts et écoles doctorales se trouve sur le site Internet de l'UBO : <http://www.univ-brest.fr>

[2] Voir le site : http://www.univ-bretagne.fr.

[3] Voir le site : http://www.ruoa.org.

Dans le cadre du contrat quadriennal 2004-2007, l'UBO a le projet de mettre en place un Système d'Information (SI), regroupant toutes les applications informatiques de l'université et accessible grâce à un portail. Ce projet a une importance certaine pour le dossier qui nous a été confié.
Le site Internet de l'UBO a été refondu en mars 2004.

2. Le Service Commun de la documentation (SCD)

2.1. Présentation générale

Le SCD, crée en 1987, est dirigé par Alain Sainsot et emploie 56 personnes, auxquelles il faut ajouter les moniteurs-étudiants, recrutés pour assurer des permanences de service public.
Le SCD est spatialement très dispersé, puisqu'il possède huit implantations dans trois villes (Brest, Plouzané et Quimper) : la bibliothèque du Bouguen (droit, sciences économiques, gestion, sciences et sport), le centre de ressources documentaires Victor Segalen (lettres et sciences humaines), la bibliothèque de médecine et odontologie, la bibliothèque de Kergoat (Droit, pour les second et troisième cycles) , la bibliothèque de l'ESMISAB (Ecole Supérieure de Microbiologie et Sécurité Alimentaire de Brest), la bibliothèque du pôle universitaire de Quimper, la bibliothèque de l'IUT de Quimper et la bibliothèque La Pérouse (centre de documentation sur la mer, issu du partenariat entre l'IFREMER[4], l'IRD[5] et l'UBO) située sur le technopôle Brest-Iroise à Plouzané.
Il compte huit bibliothèques intégrées et cinq bibliothèques associées[6].
Pour l'année 2003, son budget était de 1 191 023 euros, dont 863 955 euros pour la documentation.

---

[4] Institut Français de Recherche pour l'Exploitation de la Mer.
[5] Institut de Recherche pour le Développement.
[6] Les bibliothèques associées sont la bibliothèque d'informatique, la bibliothèque de l'hôpital, la bibliothèque de mathématiques, la bibliothèque des sciences de la terre et la bibliothèque du Centre de Recherche Bretonne et Celtique (CRBC).

Enfin, une nouvelle version de son site Internet a été mise en ligne en avril 2004, lors de la refonte du site Internet de l'UBO.

2.2. Les projets en cours

Les projets du SCD sont nombreux. Un rapprochement entre le SCD et les bibliothèques de mathématiques et de l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Brest (ENIB) est envisagé, sous une forme qui reste à préciser, notamment pour harmoniser les systèmes informatiques. De plus, le SCD a plusieurs projets immobiliers. Deux sont inscrits au contrat quadriennal, celui de la construction d'une nouvelle bibliothèque de lettres et sciences humaines, dans le même bâtiment que la bibliothèque municipale de Brest, et l'agrandissement de la bibliothèque de médecine. Un troisième, à plus longue échéance, viserait à réunir les collections de droit, sciences économiques et gestion, soit en agrandissant la bibliothèque du Bouguen, soit en construisant un nouveau bâtiment sur le site de Kergoat.

A la rentrée universitaire 2004-2005, un plan global de formation des usagers va être mis en place, qui concernera dans un premier temps les étudiants de première année, en Droit, Lettres et Sciences Humaines.

Enfin, une étude de ré-informatisation est actuellement en cours pour doter le SCD d'un nouveau SIGB[7], en 2005, et d'un Système d'Information Documentaire (SID), en 2006.

Ces deux derniers dossiers ont une influence directe sur l'étude qui nous a été confiée.

[7] Le SIGB actuel est DYNIX., version 181, de la société Dynix, acquis en 1994.

3. Les périodiques électroniques dans les SCD : quelques généralités

Appréhender le contexte dans lequel s'inscrit cette étude, c'est également aborder les spécificités du nouveau support qu'est le périodique électronique et les implications de son arrivée dans les collections des SCD.

3.1. Les périodiques électroniques

Les périodiques électroniques ont connu, d'après Ghislaine Chartron[8], trois phases de développement : de 1978 à 1990, les expériences pilotes ; de 1990 à 1996, la phase créatrice et l'ère industrielle depuis 1997. En effet, en 1991, on comptait 110 périodiques électroniques et lettres d'information sur le Web, et 9046 en 2000. De fait, le périodique électronique peut être la copie exacte de la forme papier ou une publication totalement originale, n'existant qu'en version électronique, mais que l'on peut définir d'après les critères classiques des publications en série.

Les périodiques électroniques se sont d'abord développés dans les domaines des Sciences et Techniques et de la Médecine (STM), où ils sont aujourd'hui incontournables. Pour les Sciences Humaines et Sociales (SHS), leur développement a été plus tardif et reste encore limité. Les périodiques électroniques occupent une place très importante dans le domaine des STM, en particulier au sein de la communication scientifique et de la recherche, où ils sont très consultés par les chercheurs et enseignants.

Le transfert de support a d'ailleurs entraîné des modifications du processus de communication scientifique, en l'accélérant fortement.

Les périodiques électroniques ont également bouleversé les pratiques documentaires des SCD, notamment en raison de la complexité de leur économie. En effet, il existe d'une part des périodiques gratuits et d'autre part des périodiques payants, la plupart des périodiques payants étant ceux à forte valeur

[8] In **LE MOAL**, Jean-Claude et **HIDOINE**, Bernard (dir.). *Bibliothèques numériques*. Paris : ADBS Editions, 2000. Cours INRIA, 9-13 octobre 2000 : La Bresse, Vosges. ISBN 2-84365-044-5.

scientifique. Mais, pour ceux-ci plusieurs cas de figure existent. En simplifiant, on peut dire qu'il existe trois modes de facturation des périodiques électroniques :

- Un abonnement électronique venant en surcoût d'un abonnement papier (ceci a constitué le mode premier d'abonnement).
- Un abonnement à la version électronique seule.
- Le « pay per view », avec un paiement suivant le nombre de consultations.

Les SCD ont alors affaire à des éditeurs commerciaux ou à des organismes à but non lucratif (High Wire Press par exemple).

Qu'ils aient choisi la version électronique seule ou un couplage entre le papier et l'électronique, les SCD se trouvent confrontés au problème de l'archivage, notamment en cas de rupture de contrat ou de non reconduction de l'abonnement. Là encore, plusieurs cas de figure se présentent :

- Soit le SCD perd tout droit d'accès aux données sur le serveur de l'éditeur, c'est-à-dire aux archives. Il n'aura alors payé pendant son abonnement qu'un droit d'accès aux périodiques électroniques.
- Soit le contrat prévoit, à un coût bien sûr plus élevé, que le SCD conservera, après l'arrêt de l'abonnement, un accès aux années précédemment souscrites.

De plus, l'abonnement aux périodiques électroniques se fait sous forme de bouquets, qui regroupent plusieurs dizaines à plusieurs centaines de titres, que les SCD ne peuvent pas choisir : ceci n'est pas sans conséquence sur la maîtrise de leur politique documentaire.

Enfin, d'après Alain Jacquesson et Alexis Rivier[9], le prix des périodiques électroniques a augmenté de 147%, dans le domaine des STM, entre 1986 et 1996. Et cette hausse ne fait que s'accentuer, conduisant les SCD à se désabonner de certains périodiques papier, ou à réduire leurs acquisitions de monographies, ou à redéfinir les orientations générales de leur budget. Toutefois, la politique tarifaire des éditeurs commerciaux commence à poser des problèmes budgétaires

---

[9] In *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0716-9.

importants, tant en France qu'aux Etats-Unis, où certaines universités commencent à se désabonner des bouquets de l'éditeur Elsevier.

3.2. La place des périodiques électroniques dans les SCD

Une enquête réalisée en 1997 sur les pratiques informationnelles des moniteurs-doctorants du Centre d'Initiation à l'Enseignement Supérieur de Jussieu[10], montrait que l'utilisation des périodiques électroniques restait faible. En effet, pour 100% des étudiants ayant accès à Internet, seuls 14% utilisaient les périodiques électroniques (20% chez les biologistes et les mathématiciens). On peut penser qu'aujourd'hui ce chiffre a quelque peu augmenté.
A l'heure actuelle, tous les SCD proposent à leurs usagers des périodiques électroniques, lesquels sont accessibles depuis les sites Internet des SCD. Le site Internet constitue en effet le mode d'accès principal aux périodiques électroniques. C'est pourquoi, il peut être intéressant de s'interroger sur la place qu'occupent ces périodiques dans les sites Internet des SCD. Chaque éditeur proposant un portail qui lui est propre, comment les SCD organisent-ils l'accès et la recherche dans ce nouveau support sur leurs sites Web ?
Pauline Innegraeve[11] a étudié 101 sites Internet de SCD et de grands établissements français, et ses conclusions sont éloquentes. Sur les 101 sites consultés, 67 disposent d'une page consacrée aux périodiques électroniques. Sur ces 67 sites, 29 disposent d'un moteur de recherche et 51 d'une liste alphabétique des titres de revues. Les pages les plus sommaires ne font qu'indiquer la liste des éditeurs avec un lien direct vers leurs portails. Ces pages « n'ont donc qu'une

---

[10] **CHARTRON**, Ghislaine. *Ressources électroniques documentaires et enseignement supérieur : regard sur les pratiques et les nouveaux services*. Journée « La formation à l'information scientifique et technique dans l'enseignement supérieur ». Université Paris 8, 19 février 1999. Consulté le 15 mai 2004.
Disponible sur : « http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/gcparis8.htm »

[11] **INNEGRAEVE**, Pauline. *La place des périodiques électroniques à l'intérieur des sites Internet des SCD et des grands établissements français*. [en ligne]. Paris : Université Paris XI, 22 mars 2004. [réf du 25/05/2004].
Disponible sur : « http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/supportcours.htm »

valeur informative, les utilisateurs [devant] toujours faire leur recherche site d'éditeur par site d'éditeur »[12].

En ce qui concerne les sites proposant un moteur de recherche, les possibilités sont variables : recherche sur les périodiques électroniques et les périodiques papier, recherche par section, recherche combinée, recherche par thème, recherche par abréviation, indication des dates de mise à jour.

30% des sites interrogés disposent donc d'un moteur de recherche. Ce chiffre demande certainement à être amélioré, pour rendre l'utilisation des périodiques électroniques plus simple et aider l'utilisateur dans sa recherche.

La mise en place d'outils performants de recherche est par conséquent indispensable pour valoriser les périodiques électroniques.

[12] Ibid. p.2

Partie 2 L'analyse du dossier

1. Les périodiques électroniques au SCD de Bretagne Occidentale

Ce nouveau support est très récent au SCD de Bretagne Occidentale : le premier abonnement date de décembre 2003. Les périodiques électroniques sont financés par l'ensemble de la communauté universitaire : chaque composante de l'université verse au SCD 1% de sa dotation globale de fonctionnement pour l'acquisition de la documentation électronique (périodiques électroniques et bases de données). Pour l'année 2004, cela a représenté la somme de 70.000 euros, dont 23.400 ont été consacrés aux périodiques électroniques.

Le SCD a adhéré au Consortium Universitaire de Périodiques Numériques (COUPERIN)[13] en janvier 2004. Il a acquis quatre bouquets de périodiques électroniques : *Science Direct* d'Elsevier en décembre 2003, *American Chemical Society* (ACS) en janvier 2004, *Link* de Springer en mars 2004 et *Interscience* de Wiley en mai 2004. Le SCD offre donc à ses usagers l'accès à 3000 périodiques électroniques.

Actuellement, il participe aux négociations pour les offres de Lippincott et de Masson et manifeste son intérêt pour celle d'Oxford University Press (mais cette négociation est en veille pour l'instant au sein de COUPERIN).

Dominique Corlett, conservateur responsable du site médecine, est chargée de la documentation électronique. Chaque responsable de site étudie les offres COUPERIN qui le concernent. La validation des offres choisies se fait au sein de l'équipe de direction[14]. Une fois l'offre validée, Dominique Corlett se charge de la négociation avec l'éditeur et de la mise à disposition du nouveau bouquet auprès des utilisateurs.

---

[13] COUPERIN est une association qui négocie avec les éditeurs des conditions tarifaires pour permettre à l'ensemble de ses membres un accès étendu aux ressources électroniques.

[14] L'équipe de direction est constituée du directeur du SCD, de la directrice-adjointe du SCD et des quatre conservateurs et d'un ingénieur d'étude responsables de site.

Le « service » de la documentation électronique[15], qui gère également le site Internet du SCD, est composé de deux personnes, ce qui représente un équivalent temps plein : Dominique Corlett et Georges Beuzet, bibliothécaire en médecine et responsable de la maintenance des pages Web.
Les abonnements aux périodiques électroniques étant très récents, nous n'avons pu consulter que les statistiques de consultation de Science Direct et d'ACS.
Pour Science Direct d'Elsevier, il y a eu, entre janvier et mars 2004, 15 000 requêtes pour des articles en texte intégral et 3000 requêtes pour des sommaires, résumés ou références d'articles. Durant ces trois mois, 85 titres (sur 1800) ont fait l'objet des plus de 40 demandes de texte intégral (le maximum étant de 348 demandes pour le seul *Journal of Magnetism and Magnetic Materials*).
Pour ACS, de janvier à avril 2004, il y a eu 3400 requêtes de texte intégral, dont un tiers pour *Journal of the ACS*.
Ces statistiques très encourageantes sont en partie dues à l'attente très forte des enseignants et chercheurs de l'UBO envers les périodiques électroniques.

2. La présentation du dossier

Nous allons maintenant décrire le contenu du dossier ainsi que les contraintes qui entrent en jeu.
Le dossier qui nous a été confié est un dossier d'aide à la décision. Il consiste à analyser les conditions de l'offre actuelle de périodiques électroniques, et des services liés, au SCD de Bretagne Occidentale, et à proposer diverses solutions pour valoriser ces périodiques. Il s'agit d'une part de faire connaître les périodiques électroniques aux utilisateurs et d'autre part de leur offrir de bonnes conditions d'utilisation du service.
Quatre types de contraintes sont à prendre en compte : financières, humaines, institutionnelles et fonctionnelles.

[15] Ce « service » de la documentation électronique est en fait une partie de la cellule informatique, service transversal du SCD qui regroupe la gestion du SIGB, du site Internet et de la documentation électronique.

Les contraintes financières sont constituées à la fois par le coût des abonnements aux périodiques électroniques et par le budget dont dispose le SCD pour la documentation électronique. Notre dossier s'inscrit dans un contexte économique et financier très défini.

Nous avons déjà évoqué les contraintes humaines : le « service » de la documentation électronique, qui peut être considéré comme une partie de la cellule informatique du SCD, est constitué d'un seul équivalent temps plein. Cette cellule informatique est composée de Dominique Corlett et Georges Beuzet pour la documentation électronique et de Véronique Quéré, bibliothécaire responsable du SIGB (poste occupé à temps plein)[16].

Les contraintes institutionnelles relèvent du financement même des périodiques électroniques, par les composantes. C'est un avantage, car cela améliore l'intégration du SCD à l'université. Mais c'est aussi une contrainte pour le SCD, nous y reviendrons.

Enfin, les contraintes fonctionnelles dues à l'insuffisance de l'offre de postes informatiques sur le campus de l'UBO. Cette rareté des postes place les bibliothèques du SCD dans une position paradoxale : les étudiants utilisent beaucoup Internet, mais surtout pour la messagerie électronique. C'est donc un problème pour l'utilisation de la documentation électronique.

3. Les objectifs du dossier

Deux éléments du contexte que nous avons décrit influent plus particulièrement sur les objectifs du dossier. D'une part le coût élevé des abonnements aux bouquets de périodiques électroniques amène le SCD à vouloir que ceux-ci ne soient pas sous-employés par les utilisateurs. D'autre part le mode de financement de ces abonnements, par chaque composante de l'université, place le SCD dans une double position. Ce mode de financement renforce la place du SCD en tant que service commun à toute l'université et améliore ainsi son

[16] En ce qui concerne les dossiers importants, comme celui de l'étude de ré-informatisation, la cellule informatique est élargie au directeur et à la directrice-adjointe du SCD.

intégration à l'UBO. Il implique également que le SCD communique sur sa politique documentaire et sur les sommes dépensées pour la documentation électronique.

Ainsi, cinq objectifs ont été définis pour ce dossier :

- valoriser un support nouveau et immatériel (électronique)
- faire connaître aux utilisateurs ce nouveau service
- faciliter l'utilisation de ce nouveau service, notamment du point de vue de l'accès et de la recherche
- affirmer la place du SCD au sein de l'université comme gestionnaire légitime de la documentation électronique
- justifier la politique documentaire du SCD en matière de périodiques électroniques, vis-à-vis de la communauté universitaire (dépenses et choix documentaires) et favoriser l'émergence d'une politique documentaire au niveau de l'université.

4. L'analyse de références extérieures

Lors de notre année de formation, nous avons étudié plusieurs sites Internet. De plus, à l'occasion de deux stages, nous avons été amené à observer comment d'autres établissements envisageaient la question de la place des périodiques électroniques et de leur mise en valeur au sein des collections.

4.1. L'étude de plusieurs sites Internet de SCD

Le site Internet est un élément important du processus de valorisation car il offre à la fois le support du service et le service lui-même, voire différents types de services. Il est à la fois l'interface de consultation et de recherche, un moyen de communication auprès des usagers et un moyen de formation.

En examinant l'étude de Pauline Innegraeve[17], nous avons sélectionné six sites[18] Internet de SCD pour des raisons différentes. Deux sites (Marne-la-Vallée et Tours) parce qu'ils utilisent le produit « A-to-Z » de la société Ebsco, acheté en mai 2004 par le SCD de l'UBO. Le site de Nancy 1 car il a mis en place un produit similaire à celui d'Ebsco, « E-Journals », mais gratuit. Trois sites (Saint-Étienne, Nice et Strasbourg I) dont les interfaces nous ont paru particulièrement intéressantes.

Les sites de Marne-la-Vallée et Tours ont choisi des paramétrages différents de « A-to-Z » : Le SCD de Marne-la-Vallée a choisi de conserver un accès par éditeurs en dehors de l'interface d'Ebsco et celui de Tours a opté pour toutes les fonctionnalités[19] du produit, sauf le lien hypertexte. Le produit utilisé par Nancy 1, « E-Journals », offre les mêmes fonctionnalités que « A-to-Z », mais la liste alphabétique ne comporte pas les mêmes rubriques : elle mentionne notamment le type d'accès et les conditions d'accès.

L'interface du SCD de Nice nous a paru intéressante car elle permet un accès aux revues par section, et parce qu'elle dispose d'un moteur avec une recherche avancée.

L'interface du SCD de Strasbourg I a retenu notre attention car elle très complète (liste alphabétique générale ou par discipline, lien vers le catalogue local, moteur de recherche et accès par éditeur) et surtout parce qu'elle met à disposition des utilisateurs des modes d'emploi des différents bouquets, une rubrique Foire Aux Questions (FAQ), une liste de diffusion et des offres de tests.

L'interface du SCD de Saint-Étienne est également très complète (liste alphabétique, moteur, recherche par éditeur, mode d'emploi des bouquets). Le plus intéressant est à notre avis, les dates de mise à jour et le rebond automatisé, vers le catalogue local, pour continuer la recherche dans les périodiques papier.

---

[17] Ibid.

[18] Marne-la-Vallée : http://www.univ-mlv.fr/bibliotheque
Tours : http://www.scd.univ-tours.fr
Nancy 1 : http://scd.uhp-nancy.fr
Saint-Étienne : http://www.univ-st-etienne.fr/scdoc
Nice : http://www.unice.fr/BU
Strasbourg I : http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr

[19] Les différentes fonctionnalités de « A-to-Z » sont les suivantes : une liste alphabétique relativement détaillée (titre du périodique, état de collection, éditeur, diffuseur, ISSN, sujet, lien hyper-texte), un accès par éditeurs, un accès par sujet, un moteur de recherche, une aide à l'utilisation.

Ces sites proposent donc des interfaces de recherche relativement performantes. A des degrés divers, ils offrent également à leurs utilisateurs des informations spécifiques aux périodiques électroniques (FAQ, offres de tests, modes d'emploi des bouquets, etc.).
Ces exemples ont eux alimenté notre réflexion et nous ont montré à quel niveau d'intégration[20] certains SCD sont aujourd'hui arrivés pour leurs collections de périodiques électroniques.

4.2. Les stages

Les deux stages extérieurs, effectués dans le cadre de notre année de formation, nous ont permis d'observer sur le terrain la gestion des collections de périodiques électroniques.
A la bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure (ENS) Sciences de Lyon, la collection compte 3400 périodiques électroniques. Etant donnée la grande spécialisation des étudiants, enseignants et chercheurs, la valorisation reste limitée, ces derniers n'ayant pas besoin de formation à la recherche documentaire et connaissant parfaitement l'offre des éditeurs scientifiques. Toutefois, les enseignants et chercheurs sont largement sollicités pour donner leur avis sur les tests proposés par les éditeurs à la bibliothèque. L'interface de consultation qui leur est proposée est assez complète : elle offre un accès par ordre alphabétique, par disciplines et par éditeurs, ainsi qu'un moteur de recherche.
Au SCD de l'université Rennes I, où nous avons effectué notre second stage, la situation est différente. Il a été créé, en 2002, un service de Gestion Centralisée des Abonnements ou GCA. Ce service gère les 7000 périodiques électroniques, les bases de données, les cédéroms et les périodiques papier. Il a disposé en 2003 d'un budget de 140.000 euros, entièrement pris sur le budget global du SCD. Les décisions relatives aux abonnements aux périodiques électroniques sont prises par une commission interdisciplinaire, réunie trois fois par an, composée

[20] Nous avons choisi des exemples d'interfaces où les périodiques électroniques sont présentés séparément du catalogue local. Nous reviendrons, au cours de notre travail, sur la notion d'intégration et de recherche fédérée.

d'enseignants, d'étudiants, de personnes du SCD et de membres des conseils de l'université. Des messages relatifs aux offres de tests et aux nouveautés proposées par le service GCA sont également diffusés auprès de la communauté universitaire. Aucune formation à l'utilisation des périodiques électroniques n'est proposée par le SCD. Enfin, ce service gère une liste alphabétique relativement détaillée qui fédère périodiques électroniques et périodiques papier. Cette gestion est très lourde au quotidien, du fait des mises à jour et des ajouts de revues lors de l'abonnement à un nouveau bouquet.

Enfin, nous avons pris contact avec le SCD de l'université de Bretagne Sud. Stéphane Lanoë, conservateur responsable du site de Vannes et de la documentation électronique, a répondu à nos questions. Ce SCD possède une collection de plus de 3000 titres de périodiques électroniques. L'interface de consultation est simple : une liste alphabétique peu détaillée, une liste des périodiques par disciplines et par éditeurs. Toutefois, l'accent est mis sur l'information des usagers : le site Internet du SCD informe des nouveautés, des tests et fournit des guides d'utilisation en ligne (ainsi que des guides papier dans les salles informatiques, près des postes de consultation). Des formations à l'utilisation des périodiques électroniques sont proposées aux étudiants de troisième cycle.

Ces trois exemples ont alimenté notre réflexion car ils se sont révélés complémentaires, dans une approche globale de valorisation d'une collection de périodiques électroniques. Ces trois établissements, par leurs tailles et leurs publics, s'inscrivent dans des problématiques différentes. En schématisant, on peut dire qu'ils regroupent trois éléments importants d'une valorisation efficace des périodiques électroniques :

- l'implication des usagers, notamment enseignants et chercheurs
- la communication et la formation dispensée à ces usagers
- l'interface de consultation et de recherche.

Ces exemples nous ont surtout permis de prendre conscience que des propositions de valorisation ne peuvent s'envisager de manière uniforme et ne peuvent appeler une réponse univoque. La valorisation des périodiques électroniques passe par

plusieurs types d'action, qui se révèlent complémentaires pour assurer un service de qualité aux usagers.

Grâce à ces exemples et à un examen minutieux du contexte, nous avons pu envisager ce dossier autour de trois axes principaux. Ces trois axes sont présentés de façon distincte dans la suite de ce travail, mais ils constituent un ensemble cohérent de propositions pour valoriser les périodiques électroniques au SCD de Bretagne Occidentale.

Partie 3 La communication auprès des usagers et de la communauté universitaire

Nous l'avons dit, l'arrivée des périodiques électroniques au SCD de Bretagne Occidentale est très récente (décembre 2003). Valoriser les périodiques électroniques, c'est donc d'abord faire connaître ce nouveau service à l'ensemble des usagers et de la communauté universitaire. Il s'agit de rendre visible ce nouveau service au sein des collections du SCD. Il nous semble que ceci doit passer par une plus grande communication du SCD à l'égard de la communauté universitaire. Cette amélioration de la communication peut s'appuyer sur quatre axes : une communication assez globale au niveau de l'université, une communication plus ciblée vers certains membres de la communauté universitaire, une communication dans les murs et une communication active sur le site Internet du SCD.

1. La communication dans l'université

L'université publie un bulletin d'informations trimestriel : *Interface*. Aussi proposons-nous que le SCD publie, dans ce bulletin, des informations relatives à l'acquisition de nouveaux bouquets de périodiques électroniques. Ceci pourrait prendre la forme de petits articles ou dépêches, précisant notamment le nombre de revues, les disciplines concernées, le type d'accès et les conditions d'accès.

2. La communication auprès des membres de la communauté universitaire

Cette seconde forme de communication est davantage destinée aux enseignants-chercheurs et étudiants qui sont les utilisateurs privilégiés des

périodiques électroniques. Ce type de communication est déjà utilisé par le SCD. En effet, un courriel est envoyé à la liste de diffusion de l'UBO lors de chaque nouvelle acquisition d'un bouquet de périodiques électroniques ou d'une base de données. Toutefois, nous proposons d'étendre et d'unifier ce type de communication pour plus d'efficacité. La communication auprès des enseignants-chercheurs et étudiants devrait être étendue aux offres de tests de nouvelles ressources, faites par les éditeurs au SCD, et aux formations à l'utilisation des périodiques électroniques proposées par le SCD.

Pour les nouvelles acquisitions de périodiques électroniques, nous avons réalisé, à la demande de M. Sainsot, directeur du SCD, un courriel-type qui sera envoyé à la liste de diffusion de l'UBO. Ce courriel[21] comporte notamment le nom de la ressource, les disciplines concernées, les archives, le mode d'accès, la configuration technique nécessaire et le contact de la personne ressource au SCD.

Pour les offres de tests, nous proposons de créer un fichier de personnes-ressources à l'université, constitué d'enseignants. Ces personnes seront sollicitées lors de chaque offre pour tester l'outil concerné, diffuser l'information auprès des collègues de leur département et répercuter tous les avis au SCD. Un courriel-type sera envoyé chaque fois que nécessaire aux personnes répertoriées dans ce fichier, suivant les disciplines concernées. Ceci permettra d'impliquer les enseignants dans la politique documentaire du SCD. Nous avons déjà commencé à constituer ce fichier. Nous avons contacté les responsables de site du SCD pour qu'eux-mêmes se mettent en rapport, à la rentrée prochaine, avec les responsables des différents départements. Ces derniers désigneront alors les enseignants intéressés pour remplir cette fonction de personne-ressource auprès du SCD. Certains enseignants, notamment en Sciences et Médecine, ont déjà répondu favorablement à cette proposition.

En ce qui concerne les formations à l'utilisation des périodiques électroniques destinées prioritairement aux étudiants de troisième cycle, un courrier (papier ou

électronique) sera envoyé aux enseignants dès la rentrée universitaire. Il leur sera proposé des formations en petit groupe sur des thèmes de recherche précis.

Cette communication auprès des enseignants-chercheurs et étudiants est relativement simple à mettre en place, mais demande à être unifiée et coordonnée. L'utilisation du courriel-type y contribuera. Toutefois, il reste à déterminer qui, au sein du SCD, sera chargé de coordonner l'envoi de ces différents courriers. A l'heure actuelle, Emmanuelle Floch, directrice-adjointe du SCD, gère la boîte aux lettres électronique du SCD et envoie les courriels relatifs aux nouvelles acquisitions. Il paraît envisageable qu'elle coordonne l'ensemble de ces courriers, en relation avec Dominique Corlett, qui est responsable des périodiques électroniques.

3. La communication dans les murs du SCD.

Il s'agit ici d'utiliser les locaux du SCD pour communiquer. Ceci passe par un affichage dans les halls et les salles informatiques des différents sites du SCD, afin d'informer les usagers notamment de l'arrivée de nouveaux bouquets de périodiques électroniques. De plus, la mise à disposition du *Guide du lecteur*, qui comporte des informations relatives aux périodiques électroniques, dans les bibliothèques est un élément non négligeable de communication auprès des usagers.

4. La communication sur le site Internet du SCD

Le site Internet est un élément incontournable. Il est à la fois le support du service « périodiques électroniques » et le service lui-même. Il représente également une vitrine pour le SCD, puisqu'il est accessible pour tous les

[21] Cf. Annexe I.

internautes. Le site Internet constitue donc un outil indispensable pour améliorer la communication du SCD autour de sa collection de périodiques électroniques.
De plus, l'architecture d'un site Internet permet une communication assez fine : plusieurs niveaux d'informations répartis en différents endroits du site. C'est pourquoi nous présentons la communication sur le site Internet du SCD en fonction de l'emplacement choisi pour intégrer les différentes informations.

4.1. Sur la page d'accueil du site

La page d'accueil d'un site Internet est un endroit déterminant, qui doit fournir un savant dosage d'informations à l'internaute (c'est-à-dire ni trop, ni trop peu) et doit surtout lui donner envie de poursuivre son exploration du site. C'est un endroit stratégique. Nous proposons de l'utiliser de façon ponctuelle pour informer l'usager sur l'actualité des périodiques électroniques (acquisition de nouveaux bouquets de périodiques électroniques, proposition de formation, problème d'accès, etc.). Afin de ne pas surcharger cette page, il nous semble que l'utilisation d'un message défilant, annonçant par exemple l'acquisition d'un nouveau bouquet de périodiques électroniques, serait un moyen de communication efficace.

4.2. Sur la page consacrée aux périodiques électroniques

Le site Internet du SCD comprend une page consacrée aux périodiques électroniques, sous la rubrique intitulée « documentation électronique ». Cette page donne directement accès aux périodiques. Elle est bien sûr importante et l'internaute doit pouvoir y trouver suffisamment d'informations concernant les périodiques électroniques, pour l'aider dans sa recherche. A l'heure actuelle, plusieurs types d'informations font défaut et nous considérons important de les faire apparaître sur cette page, ou sur une page connexe.
Tout d'abord les conditions d'utilisation des périodiques électroniques : les éditeurs de périodiques électroniques formulent ce type de conditions dans les

contrats signés avec le SCD. Ces conditions sont assez strictes et il nous semble qu'elles doivent être portées à la connaissance du public. Elles mentionnent notamment qui sont les utilisateurs autorisés à accéder aux périodiques et dans quel cadre et ce qui concerne la sauvegarde de l'article et son impression. A la demande de M. Sainsot, nous avons rédigé un texte[22] qui présente ces conditions d'utilisation et sera mis en ligne prochainement.

Ensuite, nous envisageons la rédaction d'une sous-rubrique consacrée à la politique documentaire du SCD en matière de périodiques électroniques et à des informations plus générales sur ces périodiques. Cette sous-rubrique pourrait prendre la forme d'une Foire Aux Questions (FAQ)[23]. Elle comporterait plusieurs types d'informations :

- la politique documentaire du SCD pour les périodiques électroniques
- les conditions d'abonnement (COUPERIN) et le coût des abonnements
- des informations générales : Qu'est-ce qu'un périodique (ou revue) électronique ? Comment y accède-t-on ? Qu'y trouve-t-on ? A qui s'adresser en cas de problème ? Quel est le format des articles accessibles ?

Ce type de sous-rubrique peut aider un public néophyte à utiliser les périodiques électroniques, en expliquant des notions de base. De plus, communiquer sur la politique documentaire et les sommes dépensées par le SCD pour les périodiques électroniques est important pour l'image du SCD et surtout pour appréhender la place qu'occupe aujourd'hui la documentation électronique dans les collections documentaires.

Enfin, nous proposons de diffuser, tous les trois ou six mois, une synthèse des statistiques de consultation des périodiques électroniques. C'est une information complémentaire de la politique documentaire et du coût des abonnements. Cette information est notamment importante pour les instances décisionnelles de l'université (Conseil de la Documentation), pour l'ensemble des composantes de

---

[22] Cf. Annexe 2.

[23] Un exemple intéressant de FAQ a été réalisé par le SCD de Strasbourg I, pour les périodiques électroniques. Il est consultable à l'adresse :
http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/perelec/perelec.html

l'université (qui financent les périodiques électroniques) et pour les usagers. Elle participera au souci de communication du SCD.

4.3. La création de nouvelles rubriques sur le site Internet

Pour compléter les informations décrites ci-dessus, nous proposons de créer de nouvelles rubriques sur le site Internet, pour délivrer un niveau d'information le plus complet possible aux usagers sur les périodiques électroniques. Trois rubriques pourraient être envisagées : une rubrique « **Actualités** », une rubrique « **Offres de tests** » et une rubrique « **Formation des usagers** ».

Le site Internet du SCD ne possède pas de rubrique « **Actualités** ». Il nous paraît donc souhaitable d'en créer une, dans laquelle serait intégré ce qui concerne plus particulièrement les périodiques électroniques (nouveaux bouquets, mises à jour des bouquets, problèmes d'accès au service, nouveaux services proposés par le SCD) . Pour assurer une bonne visibilité à cette rubrique, le mieux serait de l'insérer sur la page d'accueil du site.

Nous l'avons dit, certains éditeurs proposent au SCD des offres de tests, sur des périodes de quelques semaines en règle générale. Pour le SCD l'intérêt est de proposer ces tests à ses usagers afin de recueillir leurs avis, dans la perspective éventuelle d'un abonnement. Grâce au fichier de personnes-ressources à l'université, ces tests seront proposés en priorité aux enseignants. Néanmoins, il nous paraît intéressant d'offrir ces tests sur le site Internet du SCD. Ainsi nous proposons de créer une rubrique « **Offres de tests** », rubrique qui pourrait tout à fait être commune aux périodiques électroniques et aux bases de données.

Cette rubrique donnerait accès à chaque outil offert en test[24], présenterait cet outil et fournirait les coordonnées de la personne du SCD à qui envoyer des commentaires. Reste à déterminer l'emplacement de cette nouvelle rubrique sur le site : sur la page d'accueil du site ou sur les pages « périodiques électroniques » et « bases de données ». L'emplacement de cette rubrique relève d'un choix explicite

pour le SCD : cette rubrique placée sur la page d'accueil mettrait nettement en avant la documentation électronique, tandis que placée sur les pages « périodiques électroniques » et « bases de données » elle serait moins visible.
Le SCD met en place, à la rentrée universitaire 2004-2005, un plan de formation des usagers qui s'adressera aux étudiants de première année, en Droit, Lettres et Sciences Humaines. Une nouvelle rubrique, « **Formation des usagers** », va être insérée sur le site Internet dans la page « Services ». Cette rubrique présentera l'ensemble du plan de formation. En ce qui concerne les périodiques électroniques, il paraît souhaitable de proposer aux usagers un formulaire d'inscription en ligne pour demander des formations individuelles. De plus, un lien vers ce formulaire d'inscription devrait être fait depuis la page « périodiques électroniques ».

La mise en œuvre d'une communication active auprès de la communauté universitaire et de l'ensemble des usagers doit permettre de faire connaître le service « périodiques électroniques », d'impliquer la communauté universitaire dans la politique documentaire du SCD, d'affirmer la place du SCD en tant que gestionnaire de la documentation électronique et de fournir des informations complètes aux usagers sur le site Internet pour les aider dans l'utilisation des périodiques électroniques.
Cette première phase est indispensable pour conforter la place des périodiques électroniques au sein des collections du SCD.

---

[24] Pour les outils proposés en test dont l'accès se fait par mot de passe, un lien pourrait être fait vers la personne du SCD à contacter pour obtenir ce mot de passe.

Partie 4 La formation des usagers

La formation des usagers à l'utilisation des périodiques électroniques nous semble un élément déterminant dans le processus de valorisation. En effet, il ne s'agit pas seulement de porter à la connaissance des usagers l'existence de ces nouvelles ressources, il faut également leur permettre d'apprendre à les utiliser.
A la rentrée universitaire 2004-2005, le SCD met en place un plan de formation des usagers à l'utilisation de la documentation dans le cadre de la réforme européenne des cursus d'enseignement dénommée Licence-Master-Doctorat (LMD). Cette formation s'inscrit dans une Unité d'Enseignement général (UE) comportant six heures obligatoires pour tous les étudiants de l'UBO.
Cette formation s'adressera dans un premier temps aux étudiants de première année de Licence, en Droit, Lettres et Sciences Sociales. A titre d'exemple, la formation en Droit sera organisée en quatre modules: un cours magistral (CM) d'une heure et trente minutes, dispensé par le directeur du SCD ; deux séances de travaux dirigés (TD) d'une heure et trente minutes, par groupe de vingt étudiants, assurées par des personnels du SCD, dans les différentes bibliothèques ; une séance de travaux dirigés, d'une heure et trente minutes, animée par les enseignants.
Le CM présentera la documentation, les collections et le SCD. Le premier TD sera consacré à une découverte de la bibliothèque et à l'apprentissage de l'utilisation du catalogue. Le second TD abordera quant à lui la recherche documentaire générale. Enfin, le troisième TD présentera la documentation spécialisée pour la discipline concernée.

1. La formation des usagers par les personnels du SCD

Les périodiques (électroniques et papier) occupent une place particulière au sein de la documentation. En effet, souvent très spécialisés, ils sont utilisés de

manière prépondérante par les enseignants-chercheurs et les étudiants, notamment en Sciences, Techniques et Médecine, et dans une moindre mesure en Sciences humaines et Sociales. En STM, leur place au sein de la communication scientifique est extrêmement importante.

A l'inverse, on peut estimer que, jusqu'au niveau du Master, les étudiants utilisent assez peu les périodiques électroniques. La formation des étudiants à l'utilisation des périodiques électroniques n'est donc pas une priorité, du moins durant les trois années de Licence.

Toutefois, deux bases de données, auxquelles le SCD est abonné, constituent des cas particuliers : il s'agit d'Europresse et de Généralis. Europresse est une base de données en texte intégral qui permet de faire une recherche fédérée dans six périodiques : *Le Monde*, *Le Monde diplomatique*, *le Télégramme*, *Les Echos*, *Libération* et *Ouest-France*. Généralis est une base de données bibliographiques, dépouillant, depuis 1993, des revues françaises d'actualité dans les domaines suivants : politique internationale ; économie française, européenne et mondiale ; questions de société ; histoire ; arts ; sciences et techniques. Ces deux bases, notamment Europresse qui est à la frontière entre base de données et bouquet de périodiques électroniques, peuvent être intéressantes pour les étudiants de Licence, et ce dès la première année.

C'est pourquoi, une initiation à l'utilisation de ces deux bases a été incluse dans le plan de formation. Elle interviendra dans le deuxième TD, lors de la recherche documentaire générale.

Pour les niveaux Master et Doctorat, en SHS et surtout en STM, la formation à l'utilisation des périodiques électroniques est nettement plus importante. Toutefois, le plan de formation des usagers n'inclut pas encore les étudiants de Master et de Doctorat. Nous pouvons donc formuler quelques propositions pour organiser cette future formation, pour qu'elle intègre les périodiques électroniques. A terme, il serait en effet souhaitable que les étudiants de Master et de Doctorat reçoivent une formation spécifique, intégrée à leur cursus : cette formation devrait consacrer une part importante aux périodiques électroniques, qui occupent une place prépondérante au niveau Recherche. D'autant que le faible nombre

d'étudiants inscrits en Master et en Doctorat peut permettre de mettre en place des formations pointues sur des outils précis, en fonction des disciplines.
En attendant qu'une telle formation soit instaurée, il nous semble nécessaire que le SCD ne néglige pas la formation des étudiants de niveau Recherche, qui constituent, avec les enseignants, le lectorat privilégié des périodiques électroniques. Nous envisageons deux types d'actions : des formations à la carte et des permanences dans les salles informatiques.
Les formations à la carte seront proposées aux enseignants à la rentrée universitaire. Néanmoins, le SCD devrait également permettre aux étudiants de demander des formations individuelles, ou en petit groupe, sur son site Internet, grâce à un formulaire en ligne. Le site médecine du SCD réalise déjà des formations de ce type, à la demande des enseignants, et cela semble bien fonctionner. Nous proposons donc d'étendre ce dispositif à l'ensemble des étudiants de niveau Recherche.
Des permanences dans les salles informatiques, assurées par les personnels du SCD pour répondre in situ aux questions des étudiants, pourraient également constituer une alternative intéressante. Cette option est à étudier en fonction des différents sites et des ressources humaines.

2. L'auto-formation des étudiants

Un dispositif de formation des usagers en présentiel est relativement complexe à mettre en place et est assez lourd à gérer pour le SCD. C'est pourquoi il nous faut également permettre aux usagers, notamment les étudiants, de se former seuls à l'utilisation des périodiques électroniques et d'être ainsi relativement autonomes.
Cette auto-formation passe bien entendu par le site Internet du SCD.
La rubrique « Foire Aux Questions » que nous proposons de créer, participe de cette auto-formation offerte aux usagers sur le site Internet, en apportant des informations de base.

De plus, le site actuel propose un mode d'emploi du bouquet Science Direct d'Elsevier, qui précise comment chercher et comment personnaliser ses recherches. Nous pensons que ce type de mode d'emploi devrait être étendu aux autres bouquets de périodiques auxquels le SCD est abonné. Le SCD de Strasbourg I a réalisé des modes d'emploi très pédagogiques pour quatre bouquets : Science Direct, Link, Kluwer Online et Wiley InterScience[25]. Il nous semble pertinent de proposer en ligne des guides de ce type pour aider les usagers.

La troisième suggestion serait de donner accès, sur le site, à des guides complets de recherche documentaire, généraux ou par disciplines. Le site pourrait tout à fait pointer vers les ressources offertes par l'Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique (URFIST) de Paris qui propose des guides de formation en biologie, sciences économiques, droit et sciences humaines et sociales ainsi qu'un didacticiel d'aide à la recherche documentaire, CERISE[26].

L'intérêt de présenter ces guides de recherche documentaire est de replacer les périodiques électroniques au sein d'une démarche globale de recherche documentaire. A cet égard, dans le cadre de la mise en place du futur Système d'Information Documentaire, il nous semble important de réfléchir à l'idée de « parcours documentaires » par discipline. Ces parcours seraient des didacticiels, en ligne, expliquant comment faire une recherche dans telle discipline, à partir des ressources du SCD.

Enfin, l'auto-formation peut également être envisagée en dehors du site Internet, avec la réalisation de supports papier d'aide à la consultation des périodiques électroniques. Ces supports seraient disposés dans les salles informatiques des bibliothèques, près des postes de consultation. Ils expliqueraient comment accéder aux périodiques électroniques et comment faire une recherche.

[25] Cf. : http://www-scd-ulp.u-strasbg.français/perelec/perelec.html
[26] Cf. : http://web.ccr.jussieu.fr/urfist

Partie 5 Les moyens techniques et humains de mise en œuvre

Après avoir envisagé la valorisation des périodiques électroniques d'un point de vue « marketing », avec le développement d'une démarche pour faire connaître le service et d'une démarche pour apprendre aux usagers à utiliser ce nouveau service, il nous faut maintenant aborder l'aspect fonctionnel du dossier qui nous a été confié. Il s'agit, d'une part, des moyens techniques qui doivent être mis en œuvre pour permettre à l'usager d'accéder facilement au service et d'y faire des recherches de façon satisfaisante. C'est donc le support du service, c'est-à-dire l'interface de consultation, qui sera analysé pour valoriser le service. D'autre part, il nous faut également évaluer les moyens humains nécessaires pour mettre en place les propositions que nous aurons formulées tout au long de cette étude.

1. Le site Internet comme outil de distribution des périodiques électroniques

Dans le domaine des périodiques électroniques, le site Internet occupe une place prééminente. En effet, c'est un « outil de distribution de la documentation électronique à l'université, c'est-à-dire le seul moyen pour les usagers d'avoir accès à une information dont le support est dématérialisé »[27]. Le site Internet représente, dans le cas des périodiques électroniques, le support du service, c'est-à-dire le moyen d'y accéder, et le service lui-même. Il constitue un enjeu majeur, car mal distribués, sur un site mal conçu, les périodiques électroniques, et la

[27] BRULEY, Caroline. *Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université. Le cas du SCD de Nice : évaluation et comparaison avec d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger*. Villeurbanne : Enssib, 2003.
Mémoire d'étude Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Enssib : 2003.

documentation électronique dans son ensemble, deviennent invisibles pour l'usager : or « de [leur] visibilité dépend [leur] viabilité »[28].

Tout ceci nous a donc conduit a envisager le site du SCD de l'UBO comme un élément incontournable de la valorisation des périodiques électroniques. C'est pourquoi, nous avons tenté d'analyser le site actuel du SCD afin d'évaluer ce qui pouvait être amélioré. Nous avons tenu compte, dans cette analyse, des décisions prises par la direction du SCD, et devant intervenir dans le courant de l'année 2004. C'est un point de vue fonctionnel, et non technique, qui a nous intéressé dans cette partie du dossier : nous avons travaillé plus particulièrement sur l'interface de consultation et de recherche accessible à l'usager, ce que l'on appelle également le « front office »[29].

1.1. Le site actuel

Depuis avril 2004, l'UBO et le SCD disposent d'un nouveau site Internet. Sur le site de l'UBO, le SCD est très clairement signalé par la rubrique « Bibliothèques », dans les onglets principaux de la page d'accueil. Sur le nouveau site du SCD, la documentation électronique est signalée dès la page d'accueil. Les périodiques électroniques disposent d'une page spécifique, accessible depuis la page de la documentation électronique. La visibilité du SCD, depuis la page de l'université et la visibilité des services « Documentation électronique » et « Périodiques électroniques » sur le site du SCD sont donc satisfaisantes.

L'accès aux périodiques électroniques se fait, depuis une page spécifique, de trois façons différentes:

- par les portails des éditeurs pour les bouquets (Elsevier, Springer, Wiley et ACS).
- par discipline ou liste alphabétique, pour les revues proposées en sus de l'abonnement papier.

---

[28] Ibid.

[29] Le « front office » est la partie accessible au public sur Internet et le « back office » est la partie technique du site Internet, gérée par le webmestre.

- par éditeur pour les périodiques électroniques entièrement gratuits sur le Web (PubMedCentral, American Society for Microbiology, Free medical journals, Directory of Open Access Journals et Electronic Journals Library).

Cette interface n'est pas satisfaisante pour l'usager qui peut être obligé de mener sa recherche dans plus de dix sources différentes. Cette dispersion des périodiques électroniques constitue une perte de temps pour l'usager ainsi qu'un manque de cohésion et de visibilité du service « Périodiques électroniques ». La simplicité de cette interface s'explique par l'introduction récente des périodiques électroniques au SCD et par le manque de temps et de personnel pour gérer une mise en place et une actualisation très lourdes.

1.2. La mise en place de « A-to-Z »

Afin d'améliorer cette interface et de proposer une interface unique de consultation, le SCD a acheté au mois de mai 2004, deux produits commercialisés par la société Ebsco, « Electronic Journals Service » (EJS) et « A-to-Z ».

« A-to-Z » permet de gérer une liste alphabétique « enrichie » des périodiques électroniques auxquels le SCD est abonné. Le signalement du périodique, au sein de cette liste alphabétique, comprend, suivant le paramétrage choisi : le titre, l'éditeur, le fournisseur, le thème, l'ISSN, l'état de collection et des liens vers d'autres sites. Il permet également, grâce à un moteur de recherche, une recherche sur les mots du titre et leurs abréviations ainsi qu'un accès thématique et par éditeur.

« EJS » permet quant à lui de fédérer l'accès aux périodiques électroniques en gérant notamment la question des accès par mot de passe.

L'acquisition de ces deux produits va permettre une nette amélioration du service, en offrant une interface unique d'accès et de recherche et en apportant des informations utiles à l'usager sur les périodiques, grâce à la liste alphabétique. De

plus, ces deux produits sont faciles à gérer pour le personnel du SCD et vont faciliter leur travail.

Toutefois, plusieurs points, qui nous paraissent importants, restent en suspens :

- La question des périodiques électroniques gratuits (ceux couplés à un abonnement papier et ceux du Web) : Ebsco ne gère que les bouquets des éditeurs commerciaux. C'est au SCD de les inclure dans « A-to-Z » par ses propres moyens et de suivre les mises à jour. Ce travail, relativement long, a été fait par Dominique Corlett. C'est la raison pour laquelle « A-to-Z » ne sera proposé au public qu'en septembre 2004. Toutefois, le suivi des mises à jour et des modifications restera une charge de travail pour le SCD.
- La question des périodiques papier. Une interface vraiment satisfaisante devrait permettre de mener une recherche, simultanée ou successive[30], dans les périodiques électroniques et les périodiques papier. Ebsco ne permet pas une telle recherche. Toutefois, à défaut, nous proposons d'utiliser la possibilité offerte par « A-to-Z », de faire un lien, depuis la liste alphabétique des titres, vers le catalogue du SCD[31]. Le SCD devrait néanmoins réfléchir, à plus long terme, à une solution plus efficace pour fusionner la recherche entre papier et électronique.
- L'accès aux périodiques électroniques par sites disciplinaires. « A-to-Z » propose un accès thématique intéressant, mais pas d'accès par site. Or l'accès par site constitue une personnalisation non négligeable du service. De tels accès ont été réalisés par les SCD de Strasbourg I et Nice et nous paraissent intéressants.
- Le suivi des mises à jour des bouquets : est-ce assuré par Ebsco ou le SCD doit-il le gérer lui-même ?
- La gestion des mots de passe par « EJS » : elle n'est pas transparente pour l'usager. Quand un périodique est accessible par mot de passe, l'usager est dirigé, depuis « A-to-Z », sur la page d'EJS. C'est à partir

---

[30] Un exemple de recherche successive dans les périodiques électroniques et papier a été réalisé par le SCD de l'Université Jean Monnet à Saint-Etienne.

[31] Ce lien vers le catalogue local est possible, suivant les possibilités du SIGB. Le SCD devant changer de SIGB en 2005, cette proposition semble tout à fait possible à court terme.

de la page d'EJS que l'usager accède ensuite au site de l'éditeur du périodique. Or, on peut craindre que ne survienne une certaine confusion, chez des usagers ayant exploré plus avant le site d'EJS, entre les ressources propres au SCD et celles offertes par EJS[32] et auxquelles le SCD n'est pas abonné.

- L'interface est en anglais, ce qui nuit à sa convivialité et à l'appropriation par l'usager.

L'achat de « A-to-Z » est une réelle amélioration du service « périodiques électroniques », car ce produit va fédérer tous les périodiques électroniques du SCD dans une interface unique. Toutefois, tous les problèmes, générés par la complexité du paysage éditorial des périodiques électroniques, ne sont pas pour autant résolus.

1.3. Le Système d'Information Documentaire (SID)

Pour le SCD, les produits Ebsco ne sont qu'une étape, destinée à assurer la transition avant la mise en place d'un Système d'Information Documentaire (SID), en 2006. En avril 2004, le SCD a lancé une étude de ré-informatisation, avec deux objectifs : un nouveau SIGB en 2005 et un SID en 2006.

Un SID est la réunion d'un ensemble d'applications informatiques (SIGB, réseau de cédéroms et DVD-ROM, Gestion Electronique de Documents ou GED, accès à Internet, applications bureautiques et administratives). L'accès au SID se fait en général grâce à un portail, qui organise et fédère l'accès aux ressources électroniques.

L'étude de ré-informatisation étant en cours, notre propos n'est pas de réfléchir au SID dans sa globalité, mais de formuler des propositions pour exploiter au mieux toutes les possibilités offertes par un SID afin de valoriser la collection de périodiques électroniques. Si les possibilités offertes par Ebsco aujourd'hui sont parfois insuffisantes, le SID peut peut-être apporter des solutions plus

[32] Ebsco est également un fournisseur de bouquets de périodiques électroniques.

satisfaisantes, toujours afin d'améliorer l'interface d'accès et de consultation des périodiques électroniques.

Cinq types d'améliorations nous paraissent intéressantes à envisager dans le cadre du SID.

La première amélioration réside dans une meilleure description des ressources. Les possibilités offertes par Ebsco, à ce titre, sont insuffisantes. Il faudrait pouvoir préciser à l'usager le type d'accès pour chaque titre de périodique (texte intégral, résumé, sommaire), les conditions d'accès (accès libre, accès réservé à l'UBO et/ou au CHU, mot de passe), les dates de mise à jour des bouquets.

Le SID devrait également permettre de fédérer tous les périodiques dans une seule interface : tous les périodiques électroniques et les périodiques papier. L'usager devrait n'avoir à interroger qu'une seule interface pour faire une recherche dans les périodiques. Toutefois, pour les usagers ne désirant faire une recherche que dans les périodiques papier, il est envisageable de conserver des postes informatiques dédiés à la consultation du catalogue des périodiques papier dans les différents sites.

Le SID doit proposer des services complémentaires à l'usager. Le premier service envisageable est la possibilité de constituer des « parcours documentaires » pour aider l'usager dans sa recherche. Ce type de guide en ligne est en fait une méthodologie de recherche adaptée à une discipline particulière, recensant toutes les ressources disponibles au SCD (pas uniquement les périodiques électroniques) dans lesquelles l'usager peut chercher et lui proposant une démarche méthodologique pour rendre sa recherche plus efficace. Le second service est un espace personnel pour chaque usager. Cet espace devrait permettre à ce dernier de sauvegarder ses recherches, d'envoyer les résultats par courriel et d'imprimer ces résultats. Le troisième service concerne la Diffusion Sélective de l'Information (DSI) : l'usager devrait pouvoir recevoir des informations personnalisées, par courriel, suivant des critères qu'il aura préalablement renseignés.

La quatrième amélioration qui nous paraît importante est l'introduction d'un résolveur de liens. Cet outil permet de lier bases de données et périodiques électroniques : quant un usager fait une recherche dans une base de données et trouve une référence qui l'intéresse, le résolveur de liens, si le SCD est abonné à la

revue concernée, conduit l'usager, en un clic vers le texte intégral de l'article. Ceci constitue une réelle amélioration du service rendu à l'usager (gain de temps et simplicité) et un facteur non négligeable de valorisation pour les périodiques.

Enfin, une recherche avancée dans les périodiques doit être mise en place. Actuellement, seule la recherche sur les mots du titre du périodique est possible : c'est insuffisant. Il s'agit donc de développer une recherche fédérée sur l'ensemble des périodiques, permettant de chercher par mots clés dans le texte intégral des périodiques, avec un tri et une hiérarchisation des réponses. Le développement de ce type de recherche s'appuie sur la technologie des méta-moteurs de recherche, tels que AskOnce de Rank Xerox ou Metalib d'Ex Libris. Techniquement, l'utilisation de ces méta-moteurs est tout à fait possible : le pôle universitaire européen de Montpellier et du Languedoc-Roussillon a mis en place AskOnce pour fédérer la recherche dans de nombreux catalogues[33].

Toutefois, il semble qu'à l'heure actuelle, les périodiques électroniques restent encore un terrain compliqué d'expérimentation pour les méta-moteurs, pour des raisons financières et techniques. En effet, les méta-moteurs ne fonctionnent que sur des ressources libres ou sur des sites « autorisés ». Les éditeurs et les agrégateurs de périodiques électroniques n'acceptent que les méta-moteurs accèdent aux bouquets que sur souscription d'abonnements spécifiques. Or les SCD ont souscrit via le consortium COUPERIN des abonnements qui ne prévoient pas l'accès par un méta-moteur. Le problème qui se pose aux SCD ne sera donc résolu que si les abonnements actuels sont modifiés ou si les éditeurs et agrégateurs changent de position à ce sujet.

A ceci vient également s'ajouter la multiplicité des interfaces propriétaires des éditeurs et agrégateurs, ce qui peut constituer un obstacle technique à la mise en place des méta-moteurs.

Il n'en reste pas moins que le développement de la recherche fédérée semble incontournable à moyen terme.

Pour le SCD, la mise en place d'une interface de recherche, avec, sinon une recherche fédérée, du moins une recherche avancée doit rester un objectif

[33] Consultable sur : http://www.poluniv-mpl.fr

important, en ce qui concerne les périodiques électroniques, lors de la mise en place du SID.

1.4. L'Internet et l'Intranet

Actuellement, l'accès aux périodiques électroniques n'est possible qu'à partir de l'Intranet. L'internaute extérieur à l'UBO est donc bloqué très vite sur le site Internet du SCD : il ne peut pas du tout accéder à la page des périodiques électroniques. Cette situation va évoluer, l'équipe de direction du SCD ayant décidé de placer la page des périodiques électroniques sur l'Internet, lors de la mise en place de « A-to-Z » en septembre 2004.. En effet, le public potentiel ne se réduisant pas aux seuls usagers de l'UBO, la mission du SCD est aussi de renseigner le mieux possible les utilisateurs extérieurs. De plus, l'effet « vitrine » que constitue le site Internet pour l'image du SCD n'est pas à négliger.

Ainsi, la page des périodiques électroniques, placée sur Internet, sera accessible aux internautes sous certaines conditions. En effet, l'accès aux périodiques électroniques est règlementé par les contrats signés entre le SCD et les éditeurs : seuls les étudiants, enseignants et personnels de l'UBO ont le droit d'accéder aux portails des éditeurs.

Néanmoins, il est important que les usagers extérieurs à l'UBO puissent prendre connaissance des collections présentes au SCD : à l'image du catalogue accessible sur Internet, le « catalogue » des périodiques électroniques devrait également pouvoir être accessible. Les internautes extérieurs à l'UBO pourront donc prendre connaissance de la collection du SCD et accéder à la liste alphabétique de « A-to-Z », et aux portails des éditeurs, jusqu'au niveau du résumé des articles. L'accès au texte intégral des articles restera réservé aux seuls utilisateurs de l'UBO.

Pour les usagers appartenant à l'UBO, mais ne pouvant se connecter au réseau informatique de l'université, deux solutions existent pour accéder à distance aux périodiques électroniques. La première, qui concerne notamment les personnels hospitalo-universitaires, est celle proposée par Elsevier, du login et du mot de

passe. Toutefois, les autres éditeurs avec lesquels le SCD a souscrit des abonnements n'offrent pas ce service.
La seconde est l'accès « ppp » : l'UBO dispose de seize connexions, pour l'ensemble du personnel, pour accéder à distance au réseau informatique de l'université. Au delà du nombre restreint de connexions simultanées, c'est le problème du débit propre à la machine utilisée par l'internaute qui constitue le principal désavantage de cette solution.

1.5. L'interactivité

Il s'agit ici de s'intéresser au « positionnement marketing du site web documentaire »[34], pour reprendre le titre d'une contribution de Florence Muet. Le site Internet est en effet un nouveau moyen de rendre le service à l'usager. Et ce nouveau moyen « implique, de la part de l'utilisateur, une plus grande autonomie et une participation plus active dans sa démarche informationnelle. […] L'interactivité d'Internet est [aussi] une opportunité, pour les bibliothèques, d'améliorer les échanges avec les utilisateurs. »[35].
Or le site du SCD n'offre pas assez d'interactivité avec l'usager. L'avis de l'internaute n'est pas assez sollicité pour des questions autres que techniques. Cette situation pourrait être améliorée rapidement, sans attendre la mise en place du SID (et d'une DSI), en donnant une large possibilité à l'usager d'écrire au SCD. Ainsi, il est tout à fait envisageable de créer un lien, sur la page des périodiques électroniques, vers la boîte aux lettres électronique du SCD. L'usager serait sollicité pour envoyer des commentaires, des suggestions ou poser des questions. Ceci serait possible grâce à la mise en place d'un formulaire en ligne.

Pour reprendre les propos de Florence Muet, le SCD doit se placer dans une logique de co-construction du site Internet : il s'agit de valoriser la participation de l'usager en lui proposant de contribuer lui-même à l'alimentation du site. Le projet

---

[34] in **LE MOAL**, Jean-Claude et **HIDOINE**, Bernard (dir.). *Créer et maintenir un service Web*. Paris : ADBS Editions, 1998. Cours INRIA, 28 septembre- 2 octobre 1998, Pau. ISBN 2-84365-018-6.
[35] Ibid.

de portail, dans le cadre de la mise en place du SID, sera fondamental pour améliorer cette interactivité avec l'usager. L'interactivité est en effet un des principaux avantages du portail, par rapport au site Web « classique ».

2. Les moyens humains

Nous allons maintenant nous intéresser aux moyens humains nécessaires à la réalisation des propositions que nous avons formulées. Il nous faut en effet évaluer le personnel et le temps nécessaires à la mise en place de ces propositions.
L'envoi des courriels à la liste de diffusion de l'UBO et la gestion de la boîte aux lettres électronique sont actuellement gérés par Emmanuelle Floch, directrice-adjointe du SCD et par Alain Sainsot, directeur du SCD en son absence. Le relevé quotidien de la boîte aux lettres électronique demande trente minutes par jour. L'envoi des courriels, une fois le modèle réalisé, nécessite peu de temps. La communication dans *Interface* sera également réalisée par Emmanuelle Floch et demandera environ une demi-journée de travail tous les trois mois.

La synthèse des statistiques de consultation des périodiques électroniques sera réalisée par Dominique Corlett, tous les trois ou six mois. Il s'agit d'exploiter les statistiques fournies par les différents éditeurs et de produire une synthèse accessible à tous les publics. Cette synthèse sera publiée sur le site Internet. Nous estimons à cinq jours le temps nécessaire pour concevoir ce document de synthèse au format HTML publiable sur le site Internet. La réalisation de ce document comprend, par exemple :

- L'exploitation des statistiques et leur mise en forme dans un tableau de format Excel.
- La réalisation d'une synthèse expliquant les grandes tendances de consultation, une comparaison avec la période précédente, les titres les plus consultés.
- La création du document HTML, à partir des statistiques et de la synthèse explicative.

- La mise en ligne du document final.

Une demi-journée tous les trois mois sera nécessaire en phase opérationnelle pour mettre à jour cette synthèse des statistiques de consultation.

La création des nouvelles rubriques sur le site, leur alimentation et l'insertion des messages sur la page d'accueil seront réalisées par Georges Beuzet, responsable de la maintenance des pages web.
En ce qui concerne la réalisation de la rubrique « Foire aux questions » et des guides d'auto-formation, il n'a pas encore été pris de décision.

Pour la formation des usagers, il faut prendre en compte la formation du personnel, la réalisation de vade-mecum pour le personnel du SCD et les moyens nécessaires à la formation elle-même (personnel et horaires). En ce qui concerne les étudiants de première année, tout ceci est prévu dans le plan global de formation mis en place à la rentrée. Les moyens nécessaires pour les formations qui seront proposées aux étudiants de Master et de Doctorat sont plus compliqués à évaluer, car ces formations seront dispensées au cas par cas. Toutefois, il est évident que ces formations plus spécialisées nécessitent plus de temps de préparation pour une même séquence.
De plus, nous réaliserons les supports papier destinés aux salles de consultation des bibliothèques après notre prise de poste.
Enfin, les propositions concernant le site Internet lui-même n'entraîneront pas de répercussions directes sur le travail du personnel du SCD dans l'immédiat, hormis ce qui est relatif à l'interactivité et à la mise à jour du site.

Partie 6 Synthèse

Nous allons réaliser dans cette partie une synthèse des propositions formulées tout au long de cette étude, afin d'en donner une vision globale et de définir des priorités de mise en place. Nous évoquerons ensuite comment peut être envisagé le suivi de ce dossier au SCD.

1. Synthèse des propositions

Le dossier qui nous a été confié consistait à étudier comment valoriser, auprès des usagers, un support nouveau au SCD de Bretagne Occidentale, les périodiques électroniques. L'étude du contexte et de réalisations analogues dans d'autres bibliothèques nous ont permis de comprendre que la mise en place d'un processus de valorisation est une chose complexe, ne pouvant s'envisager de manière uniforme. En effet, il ne s'agit pas de valoriser uniquement un nouveau support, mais également un nouveau service rendu par le SCD à ses usagers. C'est de ce double statut du périodique électronique que naît la complexité du processus de valorisation. De fait, si pour les besoins de la rédaction, nous avons été amené à dissocier les différentes parties du processus de valorisation que nous proposons, il ne faut pas perdre de vue que c'est la mise en place conjointe de ces parties qui constitue l'ensemble du processus de valorisation.

Puisque le périodique électronique est un nouveau support, le SCD doit accompagner l'usager dans l'utilisation de celui-ci. C'est pourquoi la formation des usagers, à l'aide de cours et de didacticiels, en ligne ou en présentiel, nous a semblé une étape importante de la valorisation.

De plus, les périodiques électroniques en tant que nouveau service, fourni par le SCD sur son site Internet, nécessitent la mise en place d'une stratégie de communication active, pour faire connaître ce nouveau service aux usagers. Cette stratégie de communication doit passer par des actions de communication du SCD vers les usagers. Elle doit également passer par un positionnement « marketing »

plus global du SCD sur son site web. Le site web est en effet un élément incontournable dans la sphère des périodiques électroniques, sur lequel l'effort de valorisation doit notamment se porter. Il représente à la fois le support du service et le service lui-même, à ce titre il doit offrir à l'usager une interface de consultation et de recherche performante et il doit être utilisé par le SCD comme un vecteur de communication privilégié.
Nous pourrions donc synthétiser le processus de valorisation en trois acceptions : faire connaître, apprendre à utiliser et fournir un service performant.

Au sein du processus que nous proposons, certaines actions paraissent toutefois prioritaires et demanderaient à être mises en place rapidement. Il s'agit de l'accès aux périodiques électroniques sur Internet (et non plus en Intranet), de l'amélioration de l'interface de consultation et de recherche, de la communication sur le site web et de la formation des étudiants de Master et de Doctorat à l'utilisation des périodiques électroniques. L'accès aux périodiques électroniques et l'amélioration de l'interface sont d'ores et déjà des priorités pour le SCD.

2. Le suivi du dossier

Il nous faut enfin envisager comment le suivi de ce dossier sera assuré. En janvier 2004, lors de la rénovation du site web, il a été crée au sein du SCD un groupe de réflexion autour des pages web. Ce groupe constitué de huit personnes est chargé de réfléchir et de proposer des évolutions pour le site Internet du SCD. Le résultat de leur travail est ensuite validé par l'équipe de direction, avant d'être mis en ligne le cas échéant.
Il nous semble logique que ce groupe de travail assure le suivi du dossier relatif à la valorisation des périodiques électroniques. L'équipe de direction, qui se réunit tous les mois et prête une attention importante à la question de la documentation électronique, pourrait également participer de près au suivi de ce dossier.

Conclusion

La valorisation des périodiques électroniques est un élément prépondérant pour l'intégration de ce nouveau support aux collections du SCD. Cette question ne peut être envisagée de manière uniforme car plusieurs facteurs entrent en jeu.
En effet, valoriser consiste dans un premier temps à communiquer pour « faire connaître » aux usagers ce nouveau support. Mais communiquer sur les périodiques électroniques est aussi pour le SCD une nécessité institutionnelle. Valoriser, c'est également expliquer aux usagers comment utiliser ce nouveau support. Valoriser, c'est enfin offrir au public un outil de consultation et de recherche le plus performant possible.
Tous ces éléments doivent être associés pour que la valorisation des périodiques électroniques soit efficiente. S'ils ne demandent pas tous le même investissement et ne peuvent pas être mis en place suivant le même calendrier, ils n'en constituent pas moins un ensemble cohérent.

Cependant, cette étude formule des propositions propres à un contexte et des contraintes particuliers, qui ont bien entendu fortement influencés notre réflexion. Nous avons tenté d'apporter des propositions concrètes, simples à mettre en place et rapidement opérationnelles.

Bibliographie

1°- GÉNÉRALITÉS

KOENIG, Marie-Hélène. *Connaître les publics : savoir pour agir*. Villeurbanne : IFB, 1998. (La boîte à outils ; 8). ISBN 2-910966-08-9.

RENOULT, Daniel (dir.). *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1994. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0548-4.

TOVOTE, Christina. « Un nouveau type d'étudiant ? ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t.46, n°4, p.4-9.

2°- MARKETING DES SERVICES

AUDRAS, Michel. *Les études marketing documentaires : transformez votre documentation en information stratégique*. Paris : Dunod, 2001. ISBN 2-10-005228-4.

DE SAEZ, Eileen Elliott. *Marketing concepts for libraries and information services*. London : Library association publ., 1993. ISBN 0-85157-448-3.

DURAND, Jean-Philippe. *Le marketing des activités et des entreprises culturelles*. Paris : Editions Juris Service: AGEC, 1991. ISBN 2-907648-13-6.

GIAPPICONI, Thierry. *Ajuster l'offre : les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services*. [S. L.] : Fondation Bertelsman, 1997.

GIAPPICONI, Thierry et **SALAUN**, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0669-3.

HAMILTON, Feona. *Infopromotion : publicity and marketing ideas for information profession*. Aldershot, Hants, England ; Brookfield, Vt., USA : Gower, 1990. ISBN 0-566-05577-5.

LOVELOCK, Christopher H. et **LAPERT**, Denis. *Marketing des services : stratégie, outils, management*. Paris : Publi union., 1999. ISBN 2-85790-120-8.

MUET, Florence et **SALAUN**, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2001. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0794-0.

SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie : 1992. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0507-7.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992. (Sciences de l'information. Série Etudes et techniques). ISBN 2-901046-44-4.

SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*. Publication réalisée à la demande du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, Direction de l'information scientifique et technique. Paris : ESF éd., 1994. (Systèmes d'information et nouvelles technologies). ISBN 2-7101-1068-7.

SUTTER, Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. Paris : ADBS éd., 2002. (Sciences de l'information. Série Etudes et techniques). ISBN 2-84365-058-5.

TORRES, Ingrid. « Le marketing des services d'information et de documentation : une étude documentaire ». *Documentaliste*, 2002, vol.39, n°6, p.290-297.

3°- NOUVELLES TECHNOLOGIES, RESSOURCES ET PÉRIODIQUES ÉLECTRONIQUES

« Dossier : Lectures électroniques ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°5, p.8-80.

« Dossier : Services à distance ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°4, p.5-89.

Enquête sur les ressources électroniques acquises par les SCD, les SICD et les bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur. Tableaux de 1998, 2000, 2001 et 2003. [en ligne]. Paris : Ministère de la jeunesse, de l'Education et de la recherche ; Sous-direction des bibliothèques. [réf. du 5 février 2004].
Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib>

Les usages et les besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche : extrait du rapport final (synthèse documentaire). Groupe de recherche sur les services d'information, (gresi) enssib, équipe de recherche sur les systèmes d'information et de communication des organisations, (erisco) ; coord. Jean-Michel Salaün, Alain Van Cuyck ; (avec la participation de Florence Muet, Marie-Noëlle Frachon). Villeurbanne : enssib, 1999.

AGOSTINELLI, Serge (dir.). *Comment penser la communication des connaissances ? du CD-Rom à l'Internet*. Paris ; Montréal : L'Harmattan, 1999. (Communication et civilisation). Textes d'un colloque organisé par le Centre de recherche en information et communication de l'Université de la Méditerranée (CRIC) et l'Institut universitaire de formation des maîtres de l'Académie d'Aix-Marseille (IUFM), les 6 et 7 mai 1998. ISBN 2-7384-7828-X.

BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie. « La gestion des périodiques électroniques en bibliothèque universitaire ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t.42, n°6, p.56-61.

BEURTON, Ginette. *Extension de l'Intranet du SCD de l'Université d'Evry-Val-d'Essonne*. Villeurbanne : Enssib, 2002.
Projet Professionnel Personnel : Enssib : 2002.

BLANQUET, Marie-France. « S'approprier l'information électronique ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°5, p.8-16.

BOISMENU, Gérard et **BEAUDRY**, Guylaine. *Le nouveau monde numérique : le cas des revues universitaires*. Paris : La Découverte, 2002. ISBN 2-7071-3893-2.

BOSC, Hélène. *La communication scientifique revue et corrigée par Internet*. [en ligne]. Tours : INRA, 2003. [réf. Du 25/05/2004].
Disponible sur :
<http://www.tours.inra.fr/prc/internet/documentation/communication_scientifique/comsci.htm>

BOURE, Albert. « Le statut des revues dans la communication scientifique ». *La Revue des Revues*, 1997, n°20.

BRULEY, Caroline. *Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université. Le cas du SCD de Nice : évaluation et comparaison avec d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger*. Villeurbanne : Enssib, 2003.
Mémoire d'étude Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Enssib : 2003.

CARACO, Alain. *Intégrer les ressources d'Internet dans la collection*. Villeurbanne : Enssib, 2000. (La boîte à outils ; 11). ISBN 2-910227-33-2.

CHARTRON, Ghislaine. *Ressources électroniques documentaires et enseignement supérieur : regard sur les pratiques et les nouveaux services*. Journée « La formation à l'information scientifique et technique dans l'enseignement supérieur ». Université Paris 8, 19 février 1999. Consulté le 15 mai 2004.
Disponible sur : « http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/gcparis8.htm »

CHARTRON, Ghislaine et **MARANDIN**, Clarisse. « La presse scientifique électronique ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°3, p.28-40.

CHARTRON, Ghislaine. *L'information scientifique et le numérique*. [S.L.] : [s.n.], 2001. Habilitation à diriger des recherches, soutenue à l'université Lyon I.

CHARTRON, Ghislaine (dir.). *Les chercheurs et la documentation numérique, nouveaux services et usages*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2002. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0840-8.

CORNU, Sophie. *Apports des nouvelles technologies dans la mise à disposition des périodiques aux chercheurs du Cemagref*. Villeurbanne : enssib, 1998. Mémoire de stage de DESS, Lyon I.

COUZINET, Viviane et **BOUZON**, Arlette et **NORMAND**, Raoul. « Usage des revues électroniques par les doctorants : premières approches ». *Cahiers de la documentation*, 1999, t.1, p.40-48.

CREVOISIER de VOMECOURT, Sophie de et **KIKER**, Nadine et **MAUGER**, Isabelle. *Les étudiants face à l'écran : usage de l'information électronique dans les bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Enssib, 2001.
Mémoire de recherche Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Enssib : 2001.

DUPOIRIER, Gérard. *Les bibliothèques numériques*. Paris : Hermès, 1999. ISBN 2-86601-738-2.

ENJALBERT, Gaëlle. « TIC : nouveaux services en et hors bibliothèque ». *Archimag*, juillet-août 2003, n°166, p.26-29.

FARGIER, Nathalie. *Constitution, gestion et développement des collections électroniques : l'exemple de la bibliothèque de l'Université de Yale*. Villeurbanne : ENSSIB, 2001. Rapport de stage DCB.

FRESCHARD, Chantal et **OKRET**, Christine. « La documentation électronique ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°4, p.62-65.

GAUDET, Françoise et **LIEBER**, Claudine. « L'Amérique à votre porte. Nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments…un avant-goût de notre avenir ? ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, t.47, n°6, p.70-77.

GELIS, Michèle. *La politique d'abonnement aux périodiques électroniques au SCDM de Paris VI.* Villeurbanne : Enssib, 2000.
Projet professionnel personnel : Enssib : 2000.

GUILLARD, Alain. *Faire évoluer l'outil d'accès aux périodiques électroniques du SCD de Paris V : études d'opportunité*. Villeurbanne : ENSSIB, 2003. Rapport de stage.

INNEGRAEVE, Pauline. *La place des périodiques électroniques à l'intérieur des sites Internet des SCD et des grands établissements français*. [en ligne]. Paris : Université Paris XI, 22 mars 2004. [réf. Du 25/05/2004].
Disponible sur : <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/supportcours.htm>

JACQUESSON, Alain et **RIVIER**, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0716-9.

JOLLY, Claude. « Bibliothèques universitaires ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t.46, n°6, p.50-54.

JOLLY, Claude. « Documentation électronique à l'université ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°4, p.5-8.

LAPELERIE, François. « Le choix des périodiques scientifiques dans le cadre d'une politique documentaire ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°2, p.64-72.

LEMOINE, Vanessa. *La gestion des périodiques électroniques : l'exemple de la bibliothèque de l'Université de Laval*. Villeurbanne : Enssib, 2001.
Mémoire d'étude Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Enssib : 2001.

LERINCKX, Dominique. « La diversification des accès à l'information ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°4, p.55-61.

LUPOVICI, Catherine. « Le périodique électronique ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t.40, n°2, p.32-37.

LE MOAL, Jean-Claude et **HIDOINE**, Bernard (dir.). *Créer et maintenir un service Web*. Paris : ADBS Editions, 1998. Cours INRIA, 28 septembre- 2 octobre 1998, Pau. ISBN 2-84365-018-6.

LE MOAL, Jean-Claude et **HIDOINE**, Bernard (dir.). *Bibliothèques numériques*. Paris : ADBS Editions, 2000. Cours INRIA, 9-13 octobre 2000 : La Bresse, Vosges. ISBN 2-84365-044-5.

MAHE, Annaïg et **ANDRYS**, Christine et **CHARTRON**, Ghislaine. « How french researchers are making use of electronic journals : a case study conducted at the Pierre et Marie Curie and Denis Diderot universities ». *Journal of information science*, 2000, t.26, n°5, p.291-302.

MAHE, Annaïg. *La communication scientifique en révolution : l'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles des chercheurs en sciences de la nature comme révélateur des mutations du modèle traditionnel de la communication scientifique*. 2002.
Thèse doctorat : Sciences de l'information : Lyon 1 : 2002.

MARINO, Cristina. *De la presse écrite à la presse électronique : vers un nouveau média ?*. Paris : ADBS éd., 1996. ISBN 2-901046-94-0.

MORIN, Nicolas. *Boîte à outils pour un site Web de bibliothèque universitaire*. Villeurbanne : Enssib, 2001.
Mémoire d'étude Diplôme de Conservateur de Bibliothèque : Enssib : 2001.

MORIN, Nicolas. « Contenus et services des sites Web des bibliothèques ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n°4, p.9-13.

MORIZIO, Claude. "Ils zappent, ils cherchent, ils lisent… des documents électroniques". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°5, p.48-51.

MUET, Florence. "Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur ; synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°5, p.18-23.

PEDLER, Emmanuel et **ZERBIB**, Olivier. « Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°5, p.24-29.

PEDLER, Emmanuel et **ZERBIB**, Olivier. *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usage d'Internet et des cédéroms*. Paris : BPI, 2001. (Etudes et recherche). ISBN 2-84246-056-1.

PERRILLAT, Laurent. *Les périodiques électroniques au SICD de Grenoble I : rapport de stage*. Villeurbanne : Enssib ., 1999. Rapport de stage DCB.

PINEDE, Nathalie et **VIEIRA**, Lise. « Les enseignants-chercheurs et l'information électronique ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t.42, n°6, p.62-65.

ROBERT, Florence. « Le document électronique dans les bibliothèques universitaires ». *ArABESques*, 1999, n°14, p.10.

ROUHET, Michèle (dir.). *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*. Paris : Ed. Cercle de la librairie, 1996. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0623-5.

SAMAIN, Thierry. « Vers une intégration des ressources électroniques ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°1, p.114-115.

SAMAIN, Thierry. « Du catalogue enrichi au méta-catalogue ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t.46, n°2, p.82-86.

TOSCA Consultants. *Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web. Applications documentaires de la génération de liens contextuels*. Paris : ADBS Editions, 2003. ISBN 2-84365-065-8.

VAN DOOREN, Bruno. *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies : rapport*. [en ligne]. Paris : Ministère de la jeunesse, de l'Education et de la recherche, 1999. [réf. du 5 février 2004].
Disponible sur : < http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren.index.htm>

VEGA, Josette F. de la. *La communication scientifique à l'épreuve de l'Internet : l'émergence d'un nouveau modèle*. préf. Edouard Brézin ; avant-propos de Jean-Michel Salaün. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2000. ISBN 2-910227-29-4.

YOUNG, Peter R. "L'évaluation des services électroniques en bibliothèque". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°3, p.66-69.

Table des annexes

Annexe 1

Courriel type

Objet : Nouveaux périodiques en ligne.

Bonjour,

Le Service Commun de la Documentation a négocié auprès du consortium COUPERIN, l'accès au texte intégral des revues X.
Cet accès concerne X revues, dans les domaines suivants : …
Les archives remontent à …
sont variables d'un titre à l'autre.
Ces revues sont accessibles à partir des postes connectés au réseau de l'UBO (et du CHU) à l'adresse suivante :
http://www. …

Avant de consulter une revue en ligne proposée par le SCD, n'oubliez pas de vérifier que le proxy est paramétré dans le navigateur de votre machine. Le SCD ne déclare en effet, auprès des éditeurs, que les trois adresses des proxys de l'université.
Les explications se trouvent à cette adresse :
http:// …

Pour toute information, vous pouvez contacter Dominique Corlett, au 6472 ou au 7171, ainsi qu'à l'adresse électronique : dominique.corlett@univ-brest.fr.

Annexe 2

Conditions d'utilisation des périodiques électroniques

Le Service Commun de la Documentation a négocié, grâce au Consortium de bibliothèques COUPERIN, des contrats d'abonnement aux revues électroniques des éditeurs scientifiques American Chemical Society (ACS), Elsevier, Springer et Wiley.

Ces contrats, signés par le directeur du SCD, permettent à tous les membres de la communauté universitaire d'avoir accès au texte intégral des revues, ainsi qu'à une partie de leurs archives (l'antériorité des collections varie suivant les éditeurs et les revues), depuis tous les postes informatiques connectés au réseau de l'UBO.

Les utilisateurs autorisés sont les personnels, enseignants et étudiants de l'UBO, ainsi que, sous certaines conditions, les lecteurs autorisés inscrits auprès du SCD de l'UBO.

Les droits et les devoirs des utilisateurs :

Les utilisateurs autorisés peuvent lire, imprimer ou télécharger en un exemplaire des articles isolés, ceci à des fins d'enseignement, de recherche et pour un usage personnel.

Le Prêt Entre Bibliothèques (PEB) est autorisé à certaines conditions.

Il est interdit à tous les utilisateurs :

- d'imprimer des numéros entiers de revues
- de distribuer ou de rendre accessibles, à titre payant ou gracieux, à des personnes extérieures à l'UBO, des articles téléchargés ou imprimés en nombre et des numéros entiers de revues.

Les utilisateurs doivent également respecter le droit d'auteur.

Le respect de toutes ces conditions est indispensable pour conserver un accès ouvert à l'ensemble de la communauté universitaire.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter Dominique Corlett (lien sur l'adresse électronique).